

RAPPORT ANNUEL

2021-2022

patro.roc-amadour.qc.ca



Patro Roc-
Amadour



Table des matières

04 Notre mission

04 Conseil d'administration

05 Direction

06 Rapport du président

07 Rapport du directeur général

Rapport des différents secteurs

09 Ressources matérielles et financières

12 Ressources humaines

15 Services à la communauté

18 Loisirs et sports : Jeunesse

21 Loisirs et sports : Adultes et jeunes seniors

24 Secteur aquatique

29 Services adaptés
Loisirs adaptés : Ados plus et Loisir plus

31 Services adaptés
Centres de jour : La Passerelle et Sénior plus

34 Services adaptés
Répits

36 Service d'entraide

43 Expérience client

46 Camp O'Carrefour

49 Partenaires

50 Bienfaiteurs et donateurs

Notre mission

Nous sommes un centre communautaire qui crée et anime un milieu de vie inclusif contribuant au développement de la personne par le biais du loisir, de l'accompagnement et de l'entraide, tout en favorisant la participation de la jeunesse, des aînés et des personnes plus vulnérables.

Conseil d'administration

Yves Picard	Président
Benoît W. Songa	1 ^{er} Vice-président
Philippe Leclerc	2 ^e Vice-président
Philippe Bleau	Trésorier
Josette C. Beaupré	Secrétaire
Marie-Chantal Dallaire	Administratrice
Marco Roy	Administrateur
Geneviève Lavoie	Administratrice
Annick Ritchie	Administratrice
Julie Poisson	Administratrice
Gabriel Couture	Administrateur

Direction

Clément Lemieux

Directeur général du Patro Roc-Amadour

Bruno Boilard

Directeur des ressources matérielles et financières

Émilie Pellerin (jusqu'en nov. 2021)**Roseline Jean** (depuis déc. 2021)

Directrice des ressources humaines

Martin Dumas (jusqu'en déc. 2021)**Stéphanie Bergeron** (depuis fév. 2022)

Directeur(trice) des services à la communauté

Stéphanie Bergeron

Directrice Loisirs et sports

Julie Leblond

Directrice des services adaptés

Karine Gauthier

Directrice du secteur aquatique

Martin Deschênes (jusqu'en nov. 2021)**Mario Hébert** (depuis nov. 2021)

Directeur du Service d'entraide

Clément Lemieux (jusqu'en fév. 2022)**Martin Deschênes** (depuis fév. 2022)

Directeur du Camp O'Carrefour

Le Patro Roc-Amadour c'est aussi...

51
employés
permanents**132**
employés
saisonniersPlus de
250
bénévolesPlus de
16 500
heures de bénévolat

Rapport du président

Chers amis membres du Patro,

Bien que la dernière année a été encore marquée sous le sceau de la pandémie, nos employés, bénévoles et dirigeants ont accompli collectivement un travail remarquable pour notre communauté.

En ces temps difficiles où les besoins en entraide alimentaire, en accompagnement spécialisé et en loisir pour les jeunes et les moins jeunes ont représenté un défi particulier, le Patro Roc-Amadour a répondu présent à l'appel.

Bravo et merci à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de notre mission au quotidien. Plus que jamais, notre engagement collectif de faire le bien et de bien le faire pour le plus grand bénéfice des gens de Limoilou prend tout son sens.

Sincèrement,



Yves Picard
Président du conseil d'administration
Patro Roc-Amadour



Rapport du directeur général

Bonjour à tous,

Il me fait plaisir de vous faire part de certains faits saillants et enjeux que nous avons vécus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022.



Faits saillants 2021 | 2022

Bien sûr, on ne peut passer sous silence les différentes vagues de COVID-19 qui ont déstabilisé notre fonctionnement, principalement au secteur Loisirs et sports. Cette pandémie continue d'entraîner des répercussions dans ce secteur. En effet, nous avons connu un **taux de roulement beaucoup plus important** qu'à l'habitude. Nous anticipons **des enjeux de recrutement à l'été 2022**.

J'en profite pour souhaiter **la bienvenue aux nouveaux employés ou à ceux qui ont été promus à de nouveaux postes dans les derniers 12 mois**. C'est un privilège de vous accompagner au meilleur de mes compétences et de mon savoir-être dans vos nouveaux défis.

Durant la dernière année, le comité **Développement des affaires** a continué son travail pour aller chercher des revenus récurrents pour le Patro. À ce jour, nos efforts se concentrent sur un **projet de développement en façade du Patro**. Nous serons certainement en mesure de vous en dire davantage en juin 2023.

Depuis quelques mois déjà, nous avons débuté les rencontres préparatoires des festivités du **75^e anniversaire de fondation du Patro Roc-Amadour**. Il s'agit d'un jalon important dans l'histoire du Patro et nous ferons bien sûr faire un rappel du passé mais surtout, nous nous projetterons vers l'avenir.



Défis 2022 | 2023

Nous relancerons les discussions avec la **Ville de Québec** concernant le **soutien accordé aux organismes communautaires propriétaires de leurs bâtiments**. En effet, une ronde de discussion a eu lieu depuis 2 ans mais celle-ci n'est pas concluante. Nous continuons de croire qu'il y a une iniquité importante et nous allons continuer nos représentations.

Dans une perspective de retour à la normale et aussi pour tenter d'équilibrer notre budget, nous avons décidé de relancer l'**Encan sportif et culturel du Patro**. Celui-ci se déroulera le 19 mai sous la coprésidence d'honneur de M. Alain Sauvé, directeur général de la Caisse Desjardins de Limoilou, et de Laurent Dubreuil, champion du monde de patinage de vitesse. Le travail sera ardu car nous sentons qu'après 38 mois d'absence, les gens ont de nouvelles habitudes et des réalités différentes.

Enfin, en 2022, nous assisterons à la naissance du regroupement **RÉSEAU PATRO**, en tant que membre fondateur, avec les 6 autres Patro. Il s'agit de l'aboutissement d'une démarche amorcée en mars 2018. Des documents vous seront transmis dans les prochains mois à cet effet.

En terminant, je vous invite à lire les rapports des directrices et directeurs des différents secteurs. Toutes et tous ont travaillé très fort dans la dernière année pour poursuivre l'œuvre du Patro dans sa communauté.

Je désire aussi remercier les partenaires, les bénévoles et les employés sans qui la mission du Patro ne pourrait se réaliser.

Merci de tout cœur!

Clément Lemieux
Directeur général et Observateur privilégié
Patro Roc-Amadour



Ressources matérielles et financières

Les ressources matérielles et financières incluent la majorité des services de soutien de l'organisation. Les principales responsabilités du secteur sont l'entretien et la maintenance des bâtiments, des terrains et des équipements roulants, les services de transport par autobus, les trois cuisines des services alimentaires, les technologies de l'information, les services aux résidents des Résidences Roc-Amadour, les finances et la comptabilité. Nous tenons à souligner l'importance du travail acharné des 35 employés qui travaillent dans l'ombre; sans eux, le bon fonctionnement de l'organisation ne serait pas possible.



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Dans la dernière année, nous avons profité de la baisse d'achalandage due à la pandémie pour entreprendre **plusieurs mises à niveau dans le bâtiment principal du Patro.**

Pour **améliorer la sécurité du bâtiment**, les systèmes de protection contre les incendies et les systèmes de contrôles d'accès au bâtiment ont été remplacés.

Pour **accroître notre efficacité énergétique**, les systèmes de contrôle de chauffage et de ventilation et certaines portes extérieures ont été remplacés. Le système de chauffage, climatisation et gestion de l'humidité de la piscine a subi des réparations majeures.

Un projet de **conversion de l'éclairage au DEL** intérieur et extérieur est à l'étude.

Nous avons également démarré la **production d'un bilan de santé des bâtiments** avec un consortium de cinq firmes spécialisées.

Nous avons entrepris une **démarche d'uniformisation des services alimentaires**. Les objectifs sont de regrouper l'expertise nécessaire à l'opération des cafétérias, de réaliser des économies d'échelles sur les achats, d'obtenir un gain de productivité en centralisant certaines productions et d'avoir des recettes optimisées sur le plan du goût, des valeurs nutritives et des coûts.

Quant aux Résidences Roc-Amadour, elles ont dû s'adapter à la **nouvelle réalité des RPA**. Les règles gouvernementales encadrant la pratique se sont resserrées et ont occasionné une surcharge de travail importante auprès des usagers et dans les bureaux. **Pour être en mesure de bien répondre aux besoins croissants de la clientèle, nous avons revu la façon de facturer les services aux résidents en adoptant un principe d'utilisateur-payeur par l'introduction des services à la carte.**

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

Le secteur des ressources matérielles et financières ne fait pas exception au niveau des **enjeux de recrutement de main-d'œuvre**.

Le gouvernement provincial a mis en place des subventions salariales spécifiques pour le personnel des Résidences Roc-Amadour. Ces **subventions nous permettent d'être plus compétitifs sur le marché en offrant de meilleures conditions salariales aux employés**.

Le programme, dont les paramètres ne sont pas encore tous connus, devrait s'échelonner sur 5 ans.

2021-2022 aura été marqué par l'annonce

du départ à la retraite du responsable des ressources matérielles, Alain Turgeon. Après plus de 30 ans de loyaux services, Alain partira pour la retraite à l'été 2022. Un nouveau superviseur des ressources matérielles a été embauché en juillet 2021 dans le but d'effectuer un transfert progressif des connaissances et des responsabilités.

Il y a eu aussi un changement de leadership au niveau des services alimentaires. Un nouveau chef coordonnateur a été embauché en mars 2022 avec, comme mandat, de finaliser l'unification des cafétérias qui avait été entreprise par son prédécesseur.



Défis 2022 | 2023

- Mettre à niveau l'infrastructure réseau et la téléphonie.
- Analyser les résultats du bilan de santé du bâtiment principal et mettre en place un plan de mise en œuvre quinquennal.
- Mettre à niveau les bâtiments disponibles à la location du Camp O'Carrefour pour se conformer aux attentes du marché.
- Augmenter la quantité de services offerts à la carte pour les résidents des Résidences Roc-Amadour.
- Finaliser le processus d'uniformisation des trois cuisines des services alimentaires.
- Mettre en place un service de menus traiteurs pour emporter.
- Faire l'exercice de calcul du prix de revient de chacun des secteurs.
- Rechercher des sources de financement novatrices pour pallier la hausse des dépenses et la baisse des subventions gouvernementales.

En conclusion | Avec plus de 200 000 pieds carrés de locaux répartis dans 9 bâtiments, au cœur de Limoilou et à Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans, avec les 33 résidents autonomes de la résidence phase 1 et les 32 résidents semi-autonomes de la résidence phase 2 et enfin, avec les 4 800 repas servis mensuellement, les défis ne manquent pas pour le secteur des ressources matérielles et financières. Les gens de cœur qui œuvrent dans chaque département effectuent un travail remarquable. Ainsi, la clientèle peut bénéficier d'activités et services qui se déroulent dans un environnement adapté à leurs besoins.

Ressources humaines

Notre équipe a à cœur de soutenir les équipes de direction dans la gestion des ressources humaines. Elle vise aussi à favoriser le bien-être au travail et l'engagement des employés et des bénévoles envers l'organisation.

En ce sens, nous vous présentons les principaux faits saillants et accomplissements réalisés cette année, ainsi que les défis à venir et les prochains projets à prioriser.



Faits saillants 2021 | 2022

Plusieurs événements ont marqué le secteur cette année.

Services, programmes et activités

- Départ de la directrice des ressources humaines, Émilie Pellerin, en novembre; arrivée de la nouvelle directrice, Roseline Jean, en décembre.
- **Implantation du secteur Expérience client** qui rassemble la gestion du personnel de la réception, les inscriptions aux activités et la location des espaces.
- Poursuite de **l'accompagnement des personnes dans les nouveaux postes créés**, soit ceux de coordonnateur aux communications, directeur des ressources matérielles et financières, superviseur des ressources matérielles, coordonnateur des services alimentaires, coordonnatrice de l'expérience client.
- Centralisation du volet d'**identification des besoins en bénévolat** dans les services.

- Mise en place d'un comité de santé et de sécurité au travail qui vise à bonifier le **programme de prévention du personnel**.
- Mise en place d'une **cellule COVID-19** qui regroupe des représentants de tous les secteurs afin de s'adapter avec agilité aux changements des mesures sanitaires.
- Développement de mécanismes de consultation et d'implication du personnel (Ex. : création du bureau de direction élargi, reprise des réunions intensives de l'intersecteur).
- Travail réalisé pour **améliorer l'attractivité et la rétention du personnel**.
- Réalisation d'une étude comparative du marché pour s'assurer que les **salaires demeurent concurrentiels**.
- **Augmentation des salaires et autres avantages pécuniaires** pour les employés.
- **Mise en valeur des avantages non financiers** à travailler au Patro.
- Affichage des offres d'emploi de façon ciblée, en fonction des types de postes offerts.
- Optimisation des **outils de gestion des ressources humaines** et de **communications à l'interne**.
- Mise en place d'un processus standardisé de **l'appréciation du rendement des employés**.
- Mise en place d'une **entrevue de départ** des employés qui quittent le Patro.



Défis 2022 | 2023

Les principaux défis des ressources humaines dans le contexte actuel :

- Pénurie de main-d'œuvre.
- Rétention des employés.
- Mise en place de meilleures pratiques en ressources humaines.

Mesures d'amélioration de l'attractivité

- Garder le contact avec nos employés saisonniers tout au long de l'année.
- Bonifier les incitatifs non financiers au recrutement.

- Adapter le contenu des annonces de postes selon la clientèle ciblée pour l'emploi à pourvoir.
- Mettre en place des mesures d'amélioration de la rétention, de la mobilité du personnel et du climat de travail.
- Développer un plan global de formation pour l'organisation ainsi qu'un plan de relève et de mobilité du personnel.
- Outiller les gestionnaires afin d'appliquer les meilleures pratiques en matière de dotation.
- Optimiser le programme de prévention en santé et sécurité au travail, en collaboration avec le comité de santé et sécurité au travail.
- Mettre en application une politique salariale pérenne.
- Créer et mettre en application une politique de télétravail.
- Développer et mettre en place des outils de sondages sur la satisfaction et le bien-être au travail des employés.
- Relancer le comité social.

En conclusion | Nous sommes convaincus que ces actions permettront de continuer à offrir un milieu de travail où le bien-être et l'engagement des employés seront mis de l'avant.

Nous désirons remercier du fond du cœur Émilie Pellerin qui a été directrice des ressources humaines depuis 2017. C'est un plaisir de construire à partir de son héritage, empreint d'équité et d'humanité. De plus, nous avons la chance de continuer à collaborer avec elle à travers le Réseau des Patro. Celui-ci permettra certainement l'atteinte de nos résultats plus facilement et rapidement, grâce à la force du réseau.

Services à la communauté

La direction des services à la communauté, créée dans la foulée de la planification stratégique 2019-2023, exprime la volonté de voir évoluer l'offre de service du Patro tel un ensemble synergique au sein duquel chaque secteur a la possibilité et la mission de desservir sa clientèle et de contribuer au milieu de vie du Patro.

Les services à la communauté du Patro Roc-Amadour s'articulent autour du secteur Loisirs et sports, du Service d'entraide, du secteur aquatique et des services adaptés. Ils sont soutenus par le service de l'expérience-client. Dans les pages qui suivent, ces différents secteurs présenteront leurs réalisations pour l'année écoulée.

D'entrée de jeu, soulignons que la situation pandémique a entraîné des répercussions significatives sur les secteurs pour une deuxième année consécutive, en limitant l'offre de service en loisirs et en entraînant la fermeture temporaire de certains d'entre eux.

Du côté du Service d'entraide, la croissance des besoins que nous avons vécue l'année précédente s'est maintenue pendant l'année 2021-2022.

Encore une fois, cette année en a été une d'adaptation, de changements successifs et de recherche de solutions. Nous avons également ressenti les premiers effets de la pénurie de main-d'œuvre dans l'ensemble de nos secteurs d'activités.

Enfin, l'un des faits saillants des services à la communauté fut le tout premier dépôt du plan d'action intégré des services en février 2022, instituant les bases d'un processus annuel qui deviendra récurrent. Ces plans d'action ont été présentés par les directeurs de services à la direction générale ainsi qu'aux membres du conseil d'administration.

Les services à la communauté complètent cette année riche en actions et en réflexions en portant avec eux les bases solides pour entreprendre l'année à venir.



Services à la communauté

Loisirs et sports

Le secteur Loisirs et sports offre chaque année une programmation à une clientèle de tous âges, allant de la petite enfance aux adultes et aux aînés.

L'année 2021-2022 s'est révélée beaucoup plus positive que la précédente par rapport aux contraintes associées à la COVID-19, permettant d'offrir des activités sur une plus longue durée et pour un plus grand nombre de participants. Sur l'année écoulée, ce sont uniquement les mois de janvier et février 2022 qui ont subi les répercussions de la situation en entraînant des fermetures.

Somme toute, l'équipe dresse un bilan positif des derniers mois écoulés et est heureuse d'avoir pu accueillir la clientèle dans les activités, en préservant la qualité et la sécurité de celles-ci, malgré les enjeux de recrutement qui se sont fait ressentir.

Notons enfin qu'en février, la directrice du secteur Loisirs et sports a eu une promotion. Elle a accédé au poste de directrice des services à la communauté. En conséquence, un poste de directeur Loisirs et sports a été ouvert.

Services à la communauté > Loisirs et sports

Jeunesse

Le secteur Jeunesse offre une programmation de loisirs et de sports sous différents volets :

- Petite Enfance (0-5 ans)
- Enfance – Programmation de loisir en parascolaire et la fin de semaine (5 à 12 ans)
- Ados (13 à 17 ans)
- Semaine de relâche scolaire (5 à 17 ans)
- Camp de jour estival (5 à 17 ans)



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

L'année 2021-2022 a été témoin de belles réalisations de l'équipe du secteur Jeunesse, à commencer par la **reprise des événements destinés à la clientèle et aux familles**. Les enfants ont ainsi pu souligner la Fête de Noël et la Fête des sucres par des activités hautes en couleurs. La fête d'**Halloween** a pu reprendre sa forme prépandémique et ce fut un véritable succès : **environ 300 personnes du quartier** sont venues déambuler à travers les activités qui avaient lieu dans la cour arrière du Patro.

.....
La semaine de relâche a également pu être remise en place en présentiel cette année,

permettant l'accueil de **115 jeunes de 5 à 17 ans**, cette capacité étant déterminée par les ressources humaines disponibles pour animer les groupes.

.....
 Dans le même ordre d'idée, l'équipe a mis sur pied une toute nouvelle activité afin de combler un trou de service pendant la période des Fêtes, soit le camp hivernal, du 3 au 7 janvier. Celui-ci s'est comblé en quelques jours seulement avec près de 100 inscriptions, mais a dû être annulé en raison de la recrudescence de la COVID-19.

D'autres **services ont dû être annulés à l'automne 2021**, soit l'ensemble de la programmation *Après l'école*, activités parascolaires offertes en partenariat avec les écoles du secteur. Toutefois, ce n'était pas la COVID-19 qui était en cause, mais les **importantes difficultés de recrutement**. Notons que le service d'aide aux devoirs a été maintenu pendant cette période et que l'ensemble de la programmation a pu avoir lieu à l'hiver, dès le mois de février.

Le camp de jour 2021 est l'une des plus grandes réalisations du secteur Jeunesse dans la dernière année. Se déroulant sur deux sites en raison la capacité d'accueil limitée par la situation pandémique, l'équipe a toutefois constaté des allègements par rapport à l'année précédente. L'impact a été positif sur le nombre de groupes et d'inscriptions, comme en témoigne le tableau ci-dessous.

Nombre de jeunes

	2020			2021	
	Patro Roc-Amadour	École St-Paul-Apôtre	École Grande-Hermine	Patro Roc-Amadour	École Grande-Hermine
5-6 ans	56	24	41	70	80
7-8 ans	95	51	29	100	70
9-12 ans	175	-	-	223	-
13-15 ans	10	-	-	26	-

2020

481 jeunes
59 groupes

Nombre de groupes

	2020			2021	
	Patro Roc-Amadour	École St-Paul-Apôtre	École Grande-Hermine	Patro Roc-Amadour	École Grande-Hermine
5-6 ans	8	4	7	6	8
7-8 ans	11	7	4	8	6
9-12 ans	17	-	-	14	-
13-15 ans	1	-	-	2	-

2021

569 jeunes
44 groupes

Le camp de jour a été une belle réussite, se terminant par un gala des employés animé de main de maître et qui a mobilisé l'ensemble du personnel.

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

L'année 2021-2022 a apporté des changements dans l'équipe de travail, avec l'embauche d'une nouvelle coordonnatrice jeunesse à l'automne dernier, sur un poste laissé vacant à la fin de la saison estivale. L'année a également été marquée par les difficultés à combler certains postes, nous laissant constater les premières manifestations de la **pénurie de main-d'œuvre**. C'est donc en réponse à cette difficulté que l'équipe a mis sur pied la **fête des saisonniers, un événement festif visant à valoriser l'apport des employés saisonniers et à favoriser la rétention du personnel** en prenant soin de celui-ci. L'événement a connu un succès retentissant et

l'équipe compte le reproduire de façon récurrente, à raison d'une à deux fois par année.

Enfin, l'équipe a mis sur pied des **stratégies innovantes afin d'augmenter la visibilité des emplois** du Patro pour se démarquer face à l'enjeu majeur de recrutement. **Soirée portes ouvertes, sorties dans les rues avec la mascotte du Patro, représentation dans les lieux publics** sont des exemples de stratégies qui ont été mises de l'avant et qui ont contribué à l'embauche du personnel.



Défis 2022 | 2023

- Développement d'une offre de services diversifiée et adaptée pour la clientèle 0-5 ans.
- Évaluation et adaptation de l'offre en activités (type et formule) pour les secteurs enfance et adolescent afin de mieux répondre à leurs besoins.
- Réflexion et mise en place de stratégies visant à lutter contre la pénurie de main-d'œuvre.
- Révision du programme *Étu-Actif* pour qu'il demeure un service de qualité malgré l'enjeu de recrutement.

Services à la communauté > Loisirs et sports

Adultes et jeunes séniors

Le secteur offre à chaque saison une programmation destinée à la clientèle de 18 ans et plus, axée sur les volets culturel et sportif. Bien qu'essentiellement sportive dans les dernières années, des nouveautés à saveur culturelle et sociale ont vu le jour en cours d'année à la suite du dépôt d'un plan d'action visant à diversifier l'offre de service.



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

À l'exception des mois de janvier et février 2022, **le secteur Adultes et jeunes séniors a pu mettre en place sa programmation et accueillir la clientèle pour ses activités, une nette amélioration par rapport à l'année précédente.** Le tableau ci-dessous fait état du nombre total d'inscriptions lors des différentes saisons, des résultats qui dénotent un retour vers la normale pré-pandémique.

Nombre d'inscriptions

	Été 2021	Automne 2021	Hiver 2022
Adultes 18+	87	341	444
Jeunes séniors 50+	-	146	261

Notons toutefois qu'à l'été 2021, ce ne sont que la danse en ligne et la ligue de volleyball de plage qui ont pu avoir lieu.

C'est également avec joie que le secteur organisera au printemps 2022 *l'événement majeur de volleyball, le Challenge Roc*, qui n'avait pu avoir lieu depuis 2019.

Le pickleball, une activité en hausse significative de participation au Québec, a également continué de **s'implanter de façon plus importante au Patro**, remplissant les gymnases tous les avant-midis ainsi qu'un soir par semaine. L'activité est d'ailleurs offerte en collaboration avec

l'Association de pickleball des Chutes - Région de Québec (APCRQ) et la Compagnie des Jeunes Retraités de Charlesbourg.

Enfin, dans le but de répondre à l'un des objectifs du plan d'action, soit de **diversifier l'offre de service**, de **nouvelles activités innovantes** ont été mises à la programmation en cours d'année et ces efforts de développement seront maintenus pour les saisons à venir.

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

La reprise graduelle des activités a permis de remettre de l'avant le poste de moniteur-appariteur aux adultes en le transformant pour mieux répondre à la mission du Patro. Il s'agit donc maintenant d'un poste de moniteur de milieu de vie; bien que les tâches reliées aux plateaux d'activités soient maintenues, il a pour principale fonction d'accueillir, de créer des liens et de faire connaître les différents services du Patro.

Actuellement, la grande majorité des activités du secteur se déroulent dans les gymnases. Le plan d'action du secteur vise à utiliser davantage les locaux du

Patro en offrant une programmation variée, de jour et de soir. Cette démarche est en cours et vise une occupation plus importante des espaces dans l'année à venir.

Le secteur Adultes et jeunes seniors poursuit son **objectif de mettre sur pied des ententes de service avec des spécialistes afin de maximiser son professionnalisme**. À cela suivra une tarification en hausse graduelle des activités afin que nos coûts se comparent à ceux du marché actuel.



Défis 2022 | 2023

- Développer une offre d'activités autre que sportive afin d'augmenter l'achalandage et d'optimiser l'utilisation des locaux.
- Évaluer les besoins de la clientèle pour offrir une programmation en phase avec ceux-ci.

En conclusion | La dernière année fut très positive sur le plan de la reprise des activités et des allègements des différentes mesures sanitaires. L'équipe s'est mobilisée toute l'année pour remettre en marche les différents services et accueillir à nouveau la clientèle.

L'année a toutefois été marquée par les effets significatifs de la pénurie de main-d'œuvre, une situation qui tend à vouloir se prolonger dans les années à venir. C'est donc dans cet esprit que l'équipe a amorcé des réflexions sur les stratégies pour la contrer, une démarche qui sera en évolution pour les mois à venir.

Enfin, cette année fut l'occasion de réfléchir et mettre sur pied les plans d'action des secteurs. En mettant de l'avant l'innovation pour répondre aux objectifs de développement et répondre aux besoins de la clientèle, des pistes d'action ont été déterminées, jetant les balises des éléments à prioriser dans la prochaine année, à commencer par le développement d'un secteur Famille, pour les 0-5 ans et leurs parents.

Services à la communauté

Secteur aquatique

Le secteur aquatique du Patro en est à sa 11^e année de réalisation. Il poursuit sa mission d'offrir des activités aquatiques sécuritaires et amusantes pour toutes les tranches d'âge de la population, le tout dans un environnement accueillant et adapté aux besoins des usagers.

L'année 2021-2022 a été une année de remontée par rapport à la précédente. La plupart des activités du secteur ont pu être réalisées dans des conditions presque similaires à la réalité pré-pandémique, à l'exception du nombre d'activités et de participants qui était par moment restreint dans l'enceinte de la piscine. Le bilan de cette année est tout de même positif et la clientèle présente était heureuse de la reprise des services. Le grand défi a été de trouver suffisamment d'employés pour offrir l'ensemble des activités souhaitées.



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Au printemps 2021, lors de la reprise des activités, des bains libres et des cours d'aquaforme ont été offerts en formule privée, la saison étant trop avancée pour permettre une reprise régulière des activités.

À l'été 2021, les cours de groupes pour l'aquaforme ont repris et les cours privés pour la natation ont été maintenus. **Le camp de jour a été un franc succès** puisqu'on a été autorisé à augmenter le

nombre de jeunes présents dans le bassin. Ainsi, en additionnant les présences du camp de jour et des baignades libres pour la période de juin à août, il y a eu 4143 présences à la piscine, comparativement à 1916 pour la même période en 2020.

Été 2020
Présences

Camp de jour
+ baignades libres

1916

Été 2021
Présences

Camp de jour
+ baignades libres

4143

À l'automne 2021, il y a eu reprise de l'ensemble des activités. Par manque de personnel, nous avons été contraints de limiter l'offre de service en refusant quelques demandes de location (écoles, CPE, privé). Lorsque les employés avaient besoin d'un remplacement, peu d'entre eux pouvaient le faire puisqu'ils offraient déjà 100 % de leur temps disponible. Pour une première fois en 10 ans, nous avons reporté des activités à une date ultérieure et nous avons dû en annuler. En décembre, nous

avons appris la fermeture du programme de natation de la Croix-Rouge pour janvier 2023, ce qui entraînera une modification du programme que nous offrirons à compter de cette date.

À l'hiver 2022, la date du retour des activités a été retardée d'un mois mais heureusement, l'ensemble de la programmation a été offerte. Nous avons initié une nouvelle activité d'aquapoussette qui a été un franc succès auprès des mères en congé parental. Elles ont pu passer un beau moment avec leur bébé.

Quelques statistiques démontrent un retour en force cette année : toutes activités confondues, nous avons cumulé 1095 inscriptions comparativement à 360 l'an passé. Au niveau des présences aux baignades libres, nous sommes passés de 2002 l'an dernier à 4307 cette année.

2020-21
Présences

Baignades libres

2002

2021-22
Présences

Baignades libres

4307

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

Par manque de personnel, la gestion des horaires a été plus complexe. Plutôt que de déterminer l'horaire des cours à offrir pour ensuite les attribuer au personnel par priorité, la direction a plutôt considéré les disponibilités du personnel pour ensuite déterminer les horaires et la quantité de cours à offrir. Ainsi, le risque d'annulation après inscription a été réduit et la motivation des employés a été favorisée puisque la répartition des tâches était mieux adaptée à l'intérêt et aux disponibilités de l'équipe.

Au niveau des ressources physiques, nous avons reçu une contribution financière de 575 \$ du programme *Population active*. Ce don a permis l'achat de 9 aquapoussettes pour les bains libres et la mise œuvre d'un

nouveau cours qui facilite la remise en forme des nouvelles mamans. Quelques travaux ont été effectués à la piscine, tels un changement de pompe et plusieurs réparations à l'appareil Dectron. Mentionnons également que notre bassin a été repeint au printemps. Malheureusement, le lève-personne a cessé de fonctionner; il est actuellement en évaluation pour être réparé ou remplacé.

Les revenus du secteur aquatique ont significativement augmenté cette année par rapport à l'an dernier mais les contraintes liées à la COVID-19 ont limité cette hausse.



Défis 2022 | 2023

- Éviter les ruptures de services afin de répondre à la demande telle qu'elle était avant la pandémie.
- Optimiser l'accès à diverses clientèles et l'ouverture de nouvelles plages horaires de la piscine, surtout pendant la semaine.
- Atténuer, voire éliminer la situation de vulnérabilité du Patro en l'absence de relève interne experte (La directrice du secteur aquatique est la seule personne qui a une expertise dans l'aquatique au Patro).

- À l'automne 2022, remplacer le programme de natation de la Croix-Rouge par le programme *Nager pour la Vie* de la Société de sauvetage.

Nos moyens pour les atteindre :

- Hausser les salaires afin d'être compétitif dans un contexte de pénurie de sauveteurs et d'ainsi stimuler l'attrait à venir travailler au Patro.
- Créer un poste de généraliste à temps complet pour former une relève interne experte.
- Hausser les revenus du secteur aquatique en augmentant les tarifs et l'offre de services.
- Inciter les employés à devenir moniteur en sauvetage, moniteur SN et formateur pour offrir des cours de formation au Patro et ainsi stimuler une relève à l'interne (médaille et croix de bronze, sauveteur national, moniteur *Nager pour la vie*);
- Pour le programme *Nager pour la vie* : faire la publicité sur le site internet, orienter la clientèle vers les équivalences pour l'inscription, assurer la formation, la supervision et l'évaluation du personnel, acheter du matériel didactique, évaluer la satisfaction de la clientèle face à ce nouveau programme.

En conclusion | L'année 2021-2022 a été marquée par un retour graduel des services jusqu'à l'atteinte maximale des capacités de main-d'œuvre. Ce fut une année de défis et de réflexions pour amorcer des changements et ainsi se projeter vers l'avenir. Tout au long de l'année, la direction du secteur aquatique s'est sentie écoutée et soutenue par une équipe de direction solide et solidaire qui était proactive et en mode solution.

Pour l'an prochain, le secteur aquatique tentera de se réinventer et de concurrencer le marché aquatique, tant du point de vue des employés que de la clientèle. Espérons une reprise complète des services et l'arrivée d'un employé à temps complet pour faciliter la relève et permettre le développement du secteur. Nous souhaitons également offrir plus de programmes de formation afin de stimuler la clientèle à devenir moniteur ou sauveteur ici-même au Patro.

Services à la communauté

Services adaptés

Le secteur des services adaptés a pour mission le développement intégral des personnes vivant avec un handicap, par le biais de la socialisation, de l'intégration sociale et du loisir. Il se déploie en trois services distincts: les loisirs adaptés, les centres de jour et les répits.

La dernière année en fut une d'adaptation et de grands changements pour l'équipe du secteur. Toute l'équipe a mis la main à la pâte pour passer à travers les différents défis qui se sont présentés.

Un plan d'action pour chacun des services a été établi, ce qui a permis de poser les balises du développement du secteur. De beaux projets motivants sont à venir. Parmi les pistes de développement pour le secteur, nous désirons élargir notre offre de service d'activités de jour et de fin de semaine pour répondre au besoin grandissant de la clientèle. Le partenariat avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale se poursuit et sera fort probablement bonifié au cours des prochains mois.

Finalement, l'intégration des répits qui se déroulent au Camp O'Carrefour dans le secteur des services adaptés se poursuit.

Le plan d'action prévoit assurer une cohésion et une cohérence entre tous les services.

Services à la communauté > Services adaptés

Loisirs adaptés : Ados plus et Loisir plus



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Cette année encore, le **manque de personnel a entraîné une diminution de notre capacité d'accueil** dans chacune des activités, celles du samedi ayant été les plus touchées. Cependant, comme nous désirions offrir le service à plus de personnes différentes, les **participants étaient inscrits un samedi sur deux, en alternance**. Malgré tous nos efforts, nous avons malheureusement dû refuser des inscriptions.

Afin de répondre aux mesures sanitaires en place, le camp de jour de Loisir plus a subi quelques modifications. **Un remaniement a entraîné un fractionnement de l'offre estivale afin d'accueillir 47 participants en deux blocs, permettant ainsi de**

répondre à un plus grand nombre de demandes malgré les ressources limitées. Ces dernières n'ont pas affecté le secteur **Ados Plus, qui a pu offrir un camp de jour complet de 7 semaines à près de 50 adolescents.**

L'assouplissement des mesures sanitaires aura permis de recommencer à proposer des sorties et des activités spéciales aux participants. C'est avec un grand bonheur que ceux-ci y ont participé. Nous aimerions souligner la **victoire de l'équipe des Loisir plus au Tournoi provincial de hockey-balle de Drummondville**. Merci à tous les entraîneurs bénévoles qui se sont impliqués au cours de l'année.

Nombre d'inscriptions

	Automne 2020 Hiver 2021	Automne 2021 Hiver 2022
Ados plus	38 personnes/samedi	14 personnes/samedi
Loisir plus	60 personnes/samedi	35 personnes/samedi

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

Le poste de coordonnateur des loisirs adaptés tarde à être comblé. Les candidatures ont été rares et le poste permanent est toujours vacant à ce jour. **Une mobilisation des employés déjà en poste a permis de maintenir les services pour les Ados plus.** L'enjeu de recrutement étant également ressenti pour les postes de moniteurs, les coordonnateurs ont travaillé sans relâche pour trouver du personnel afin de pouvoir accueillir les participants.

La présence de bénévoles a été d'une grande aide tout au long de l'année pour le secteur Loisir plus. Au total, ce sont **11 bénévoles qui se sont impliqués, que ce soit par du soutien dans les groupes, pour de l'accompagnement lors des**

sorties ou pour l'encadrement de l'équipe de hockey-balle. Ces bénévoles sont une ressource précieuse pour le secteur.

Nous tenons à souligner les **efforts de financement de l'équipe du Projet canettes de Loisir plus.** En amassant uniquement des goupilles de canettes, les participants ont réussi à **amasser près de 1500 \$ pour financer leurs sorties et activités spéciales.** Un merci particulier à **M. Jean-Yves Lagacé, récipiendaire du Prix de l'engagement Yvan Caron de la Caisse Desjardins de Limoilou, qui a remis sa bourse de 2000 \$ pour les activités de Loisir plus.**



Défis 2022 | 2023

- Embaucher un coordonnateur des loisirs adaptés pour permettre de stabiliser le secteur.
- Travailler sur le rayonnement et le développement des services.
- Assurer le maintien des services déjà en place.
- Sortir des sentiers battus pour trouver de nouvelles façons d'embaucher des moniteurs.
- Revenir à une capacité d'accueil qui permettra de desservir tous les participants habituels.
- Augmenter la capacité d'accueil afin de diminuer les listes d'attente.

Services à la communauté > Services adaptés

Centres de jour : La Passerelle et Sénior Plus



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

À **La Passerelle**, les défis rencontrés à l'automne nous ont amenés à devancer la révision du programme et les critères d'admissibilité. De ce fait, nous avons malheureusement dû cesser le service pour 4 usagers qui ne correspondaient plus aux critères. Ces changements ont entraîné une diminution des fréquentations quotidiennes. **Plusieurs nouvelles demandes d'admission ont été reçues pour la prochaine année, ce qui permettra d'accueillir de nouveaux usagers et d'assurer la diversité du groupe.**

La croissance du centre de jour **Sénior plus** continue. Depuis septembre dernier, nous avons doublé la capacité d'accueil; **48 personnes différentes bénéficient du service, soit 24 personnes quotidiennement.** Malgré quelques épisodes liés à la COVID-19, nous avons pu maintenir les

services et accueillir les usagers afin de leur **faire vivre des activités diversifiées.** **La présence de ces usagers est tangible; ils apportent de nombreux petits moments de bonheur à la grande équipe du Patro.**

C'est en **décembre 2021** que nous avons pris la difficile décision de **cesser le service de surveillance**, service qui accueillait, après l'école, une quinzaine d'élèves vivant avec un trouble du spectre de l'autisme. **La pénurie de main-d'œuvre, l'horaire atypique, le type de clientèle et la sécurité de celle-ci auront finalement eu raison de tous nos efforts pour tenter de sauver le service.** Nous avons mis à la disposition des élèves et de leurs intervenants un local pour atténuer les effets de la fermeture du service. Une seule famille l'a utilisé pour le reste de l'année scolaire.

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

La dernière année aura été mouvementée au niveau des ressources humaines des centres de jour.

Après les départs consécutifs de toute l'équipe de La Passerelle vers de nouveaux défis, trois nouveaux intervenants ont pris la relève.

L'arrivée de 24 usagers supplémentaires au centre de jour Senior plus a entraîné l'embauche d'un troisième intervenant. Nous pouvons compter sur une équipe d'expérience qui apporte énormément de couleurs à la programmation du centre de jour. **Un financement supplémentaire de la part du CIUSSS de la Capitale-Nationale nous soutient dans la réalisation de ce service.**

La fermeture du service de surveillance a entraîné un réajustement du mandat du coordonnateur des centres de jour. Il pourra dorénavant mettre à profit son

expertise dans le **développement de nouveaux projets ciblés par le plan d'action.**

Des changements organisationnels majeurs sont à venir dans les prochains mois afin **d'améliorer la qualité du service et d'offrir un environnement davantage adapté aux clientèles des centres de jour. La Passerelle et les Senior plus déménageront dans d'autres locaux afin d'avoir accès à de plus grands espaces de vie.** Ces changements motivent grandement les intervenants qui ont hâte de prendre possession de ces nouveaux lieux.

Enfin, **nous espérons que le projet de plateaux de travail pour des adultes ayant une déficience intellectuelle sera accepté par le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour la prochaine année,** un projet qui entraînera l'embauche d'un nouvel intervenant à temps plein.



Défis 2022 | 2023

- Assurer une transition douce, efficace et bienveillante pour les usagers des centres de jour vers leurs nouveaux espaces de vie.
- Offrir aux intervenants des formations adaptées aux besoins de la clientèle des centres de jour.
- Combler les places disponibles à La Passerelle en accueillant de nouveaux usagers afin d'atteindre le nouvel objectif de 12 usagers par jour.
- Assurer une stabilité au niveau des intervenants du secteur.

Services à la communauté > Services adaptés

Répits



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Dans la situation actuelle, l'**année 2021-2022 s'est avérée plus positive pour le service de répits**. Nous avons dû en annuler quelques-uns ou diminuer le nombre de places, en raison du **nombre restreint d'intervenants**. Malgré tout, une

différence marquée du nombre de places annulées est observable, tel qu'en témoigne le tableau ci-dessous. **Au total, 220 places ont pu être comblées tout au long de l'année.**

Inscriptions aux répits

	2020-2021	2021-2022
Nombre de répits offerts (2 ou 3 nuits)	18	18
Nombre de répits annulés	3	2
Nombre de places annulées	171	34
Nombres de places comblées	148	220

Les défis rencontrés ont mené à une réflexion sur la formule de répits offerte aux usagers. Ainsi, dans le but de **s'adapter aux difficultés liées à la pénurie de main-d'œuvre**, des **ajustements seront apportés à la durée de nos séjours au camp de vacances** pour la saison estivale à venir.

Nous remercions le centre sportif canin *Les 4 pattes en folie* qui a gracieusement offert une prestation à nos campeurs lors de la semaine de relâche et ce, tout à fait gratuitement. Leur venue a été chaudement appréciée par notre clientèle qui vivait à nouveau des activités spéciales dans le cadre de son séjour parmi nous.

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

Nous soulignons le travail des intervenants des répits qui se sont mobilisés pour que l'on soit en mesure d'offrir le service au plus grand nombre d'usagers possible. En moyenne, 14 intervenants étaient présents lors de chaque répit pour accueillir de façon sécuritaire les campeurs, soit approximativement 10 par répit. Ce sont 44 intervenants différents qui se sont impliqués tout au long de l'année, sans oublier la coordonnatrice des répits, qui a fait des pieds et des mains pour recruter du personnel tout au long de l'année.

L'intégration officielle du service des répits dans les services adaptés du Patro a apporté quelques changements au niveau organisationnel. La transition est en cours et un plan d'action a été mis en place. Entre autres, le fonctionnement général des répits et le processus d'inscription seront évalués afin d'améliorer le service.



Défis 2022 | 2023

- Harmoniser les processus d'inscription pour rendre le tout plus fluide et efficace.
- Rechercher de nouvelles sources de financement afin de soutenir la réalisation des répits et camps d'été.

En conclusion | Malgré de nombreux défis et obstacles rencontrés pendant la dernière année, toute l'équipe des services adaptés a tenu le fort pour permettre à la clientèle de poursuivre leurs activités et ainsi conserver leurs acquis. Les défis de développement et d'amélioration que nous nous sommes fixés à travers les plans d'action motivent l'équipe et consolideront, une fois de plus, nos actions auprès de cette clientèle.

Services à la communauté

Service d'entraide

À l'instar de bien d'autres, la pandémie et la pénurie de main-d'œuvre a eu de fortes répercussions sur les services à la population du Service d'entraide.

En effet, des ajustements constants des mesures sanitaires et des fermetures temporaires de services reliées à des confinements ont influencé grandement les services.

La pénurie de main-d'œuvre, de son côté, a amené une surcharge de travail pour les employés du Service d'entraide, en raison de postes vacants non comblés pendant une certaine période.

Cependant, il n'y a pas eu de bris de service grâce, entre autres, aux 146 bénévoles qui ont œuvré pour maintenir les différents services, soit la Popote roulante, l'aide alimentaire régulière et d'urgence, la friperie, le centre de tri, la réception, la distribution des repas de Noël, l'épicerie de Noël et enfin, le déploiement du programme *De chez-nous à chez-vous dans Limoilou*. Seul le programme aux aînés *Espace-temps* a connu des pauses.



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Un nouveau projet a vu le jour, soutenu par l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînées (IVPSA), dans le cadre du programme *Nouveaux Horizons pour les aînées* du gouvernement fédéral. Une recherche sur l'isolement social des aînées a permis de mettre en place **De chez-nous chez-vous dans Limoilou, ayant pour but de favoriser l'engagement et la participation des personnes aînées isolées vivant en HLM**. Le projet vise à **améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services communautaires et de loisir répondant aux besoins de cette clientèle cible**. Un des objectifs est d'améliorer les liens entre les partenaires de la communauté agissant auprès des personnes aînées isolées.

Les traditionnels *Jeudis de l'amitié* ont dû être réinventés. L'arrivée de nouvelles employées dans l'équipe a permis de renouveler la formule. Dorénavant appelé **Espace-temps, les usagers participent à des sorties dans les musées et à des dîners-causeries, ils assistent à des pièces de théâtre ou à des cours de danse et ils font du dessin**.

La campagne de financement, **Ensemble pour un Noël sans fin, a connu un succès inespéré, surpassant les attentes de l'équipe**. Ce succès a été rendu possible grâce au soutien du porte-parole de la campagne, Stéphane Modat, chef et propriétaire du restaurant *Le Clan*. L'équipe des communications du Patro ainsi que *IGA Lebourgneuf, IGA Des Sources et Provigo Pascal Bourboin* ont fourni un appui exemplaire. Enfin, il faut **souligner le travail énergique de l'équipe de bénévoles expérimentés et dévoués. Près de 53 000 \$ en denrées et en argent ont été amassés. 350 foyers ont pu bénéficier de la distribution de paniers de Noël et 375 personnes ont reçu la livraison d'un repas la veille de Noël**. Nous remercions tous les donateurs qui ont permis un tel succès.

De son côté, la Popote roulante a subi quelques soubresauts reliés à des défis informatiques en raison de la fin de vie du logiciel de facturation, de routes, de commandes et de suivis des clients. L'équipe a été amenée à revoir ses méthodes et à trouver des solutions. **Présentement, l'administration de la Popote roulante est en transition vers le système de facturation utilisé par l'ensemble du Patro**.

Le journal des bénévoles, *Les Heureux Généreux*, est un outil de communication ayant pour but de stimuler les troupes, de partager des informations et de faire connaître certains bénévoles. Il est très attendu et apprécié. C'est également un moyen de faire connaître l'organisation à tous les bénévoles ainsi qu'aux membres du personnel du Patro. **Des calendriers, des entrevues de fonds, des retours sur nos activités et quelques jeux garnissent ce journal mensuel.** Le journal est réalisé grâce à l'implication d'un bénévole qui en prend la responsabilité et stimule la participation de tous.

Enfin, il faut souligner l'implication de l'équipe de **Croissance travail, un organisme communautaire dont la mission est d'offrir des services d'intégration sociale et professionnelle visant le rétablissement de la personne ayant des problèmes de santé mentale. Une équipe a répondu à divers besoins du Service d'Entraide.**

Cette implication s'est manifestée au jardin, pour la récolte du miel, au ramassage des dons matériels qui arrivent au Patro et à une participation lors de la distribution alimentaire.

Faits saillants 2021 | 2022

Ressources humaines, physiques et financières

Le Service d'entraide a vécu une année pleine de rebondissements au niveau des ressources humaines, à commencer par le départ du directeur du service, Martin Deschênes, après 10 ans dans ce poste. Nous le remercions pour tout le travail accompli. La relève de la direction a été prise par un membre de l'équipe, Mario Hébert; il est dans l'organisation depuis plus de 12 ans et œuvre au sein des Patro depuis 35 ans.

L'année a été également marquée par une équipe renouvelée; il y a 4 nouvelles personnes sur 6 et une 5^e personne relève de nouveaux défis dans des fonctions différentes.

Un nouvel aménagement a vu le jour dans le jardin collectif, soit l'*Oasis Desjardins*, un petit pavillon permanent construit au printemps 2021 grâce au *Fonds d'Aide au développement du milieu Desjardins*. Cette infrastructure a permis de combattre un îlot de chaleur, tout en permettant la **participation des aînés à des ateliers culturels et horticoles en zone ombragée mais non moins chaleureuse au niveau humain.**

À cause de fermetures occasionnelles, la friperie a vu ses revenus diminuer.

Les revenus des bazars sont inexistants, ces événements ayant dû être annulés.

Du côté de la Popote roulante, la hausse des prix des aliments et de l'essence est un enjeu de taille qui devra mener à une stratégie de modulation des prix et de recherche de partenariats financiers afin de maintenir l'accessibilité du service au plus grand nombre de personnes possible.



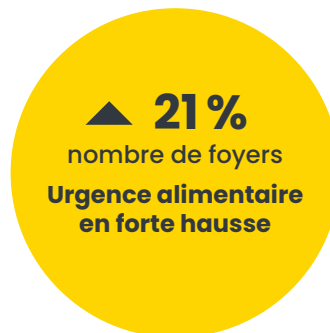
Défis 2022 | 2023

- Consolider la Popote roulante.
- Adhérer au système de facturation Sport plus.
- Redéfinir l'offre de service de la Popote roulante.
- Redéfinir notre modèle économique pour contrer la hausse du coût des aliments et de l'essence.
- Développer la friperie.
- Jumeler les revenus des bazars et de la friperie pour n'en faire qu'une seule source de revenus.
- Consulter le milieu (organisation, partenaires, locataires, communauté) dans le but de répondre aux besoins des gens.
- S'assurer de la constance dans l'approvisionnement en nourriture avec Moisson Québec pour la distribution alimentaire.
- Chercher des partenariats dans le but de bien investir les avoirs accumulés de la campagne de financement.
- Préparer le *Sommet du bénévolat* au printemps 2023 qui permettra la réalisation d'un portrait des ressources bénévoles, le recrutement de nouveaux membres et la formation aux diverses tâches à accomplir.

Le Service d'entraide en chiffres

Services	Nombre de bénévoles		Heures de bénévolat		Explication
	2020-21	2021-22	2020-21	2021-22	
La popote roulante	83	72	2978	5700	Le changement de fonctionnement a fait diminuer le nombre d'heures.
Espace-Temps	N/A	12	N/A	156	2020-2021 : Fermé / 2021-2022 : Manque de personnel en début d'année. Relance début mars.
Cuisines collectives	N/A	1	N/A	18	Fermeture et manque de ressources bénévoles.
Distribution alimentaire régulière	81	45	4850	7963	2020-2021 : Confinement des bénévoles. / 2021-2022 : Mise en place d'un nouveau modèle.
Dépannage alimentaire d'urgence	2	2	336	600	Les membres du personnel ont assuré une présence pour l'urgence alimentaire pendant le confinement.
Friperie et P'tit Bazar	24	20	1384	2543	
Jardin collectif	N/A	N/A	N/A	N/A	
Accueil et réception	19	9	1247	1152	Heures d'ouverture modulées en raison du télétravail. Fermé par manque de ressources bénévoles à certaines périodes.
Centre de tri	15	21	1118	2016	
Dîner de Noël	30	50	30	100	
	--	146*	12 294	20 248	

* 146 bénévoles différents. Certains sont impliqués dans plusieurs services.



Clientèle

Services	2020-21	2020-21	Variation	Explication
La popote roulante	108 clients 11 853 repas	▲ 140 clients 14 200 repas	▲ 23 % (clients) ▲ 16 % (repas)	L'année 2020-21 a été marquée par des variations du nombre de jours de livraison (2-3-5).
Espace-Temps	N/A	82	▲ 100 %	L'avènement du programme <i>De Chez-vous à Chez-nous dans Limoilou</i> permet de rejoindre une nouvelle clientèle.
Cuisines collectives	N/A	6		
Distribution alimentaire régulière	473 foyers	477 foyers		Depuis la pandémie, Moisson Québec nous demande de répondre à une clientèle qui déborde de notre territoire traditionnel. Peu d'organismes offrent ce service.
Dépannage alimentaire d'urgence	372 foyers	▲ 470 foyers	▲ 21 %	
Friperie et P'tit Bazar	4636 visiteurs	8736 visiteurs	▲ 47 %	2020-2021 : Fermeture de plusieurs mois. 2021-2022 : Fermeture de quelques semaines seulement.
Jardin collectif	16	16		

En conclusion | La prochaine année en sera une de mise en place et de consolidation de la nouvelle équipe du Service d'entraide.

Enfin, pendant la crise sanitaire, le Service d'entraide a eu 50 ans. L'idée des fondatrices a vu le jour à l'automne 1970. Leurs idées de partage et de distribution sous plusieurs formes sont toujours d'actualité avec la situation économique actuelle. L'organisation soulignera ce dévouement pendant les festivités du 75^e anniversaire du Patro.



Services à la communauté >

Expérience client

L'année 2021 a amené la création du secteur de l'expérience client et son intégration aux services à la communauté. Cette démarche vient répondre aux objectifs d'optimisation des processus, de synergie d'équipe et de maximisation de l'utilisation de nos installations. La dernière année écoulée a permis d'expérimenter ce modèle et d'en ressentir les bénéfices.



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Intégration graduelle de certains services et activités dans le logiciel de gestion des inscriptions et des plateaux.

Ressources humaines, physiques et financières

Embauche d'une coordonnatrice responsable des processus d'inscription, de locations des locaux et de gestion de la réception du Patro.



Défis 2022 | 2023

- Amélioration continue des processus relatifs à la prestation des services.
- Maintien de la contribution à la synergie d'équipe et à la collaboration entre les services.
- Intégration de la Popote roulante et du Camp O'Carrefour dans le logiciel Sport Plus.
- Optimisation des locaux dans le processus de location.

En conclusion | La prise en charge de certains mandats par l'expérience client entraînera une uniformisation de certains processus qui contribuera à améliorer le service-client et à diminuer la charge administrative de chacun des secteurs.

En consolidant ce qui a été mis en place dans la dernière année et en poursuivant les objectifs de développement ciblés par le plan d'action du secteur, la prochaine année apportera une professionnalisation des pratiques et une amélioration de notre efficacité.

Services à la communauté

En conclusion | Au terme d'une deuxième année marquée par la situation pandémique, nous pouvons espérer laisser celle-ci derrière nous et accueillir à nouveau pleinement notre clientèle.

En outre, la préoccupation commune à tous les secteurs concernant la pénurie de main-d'œuvre est importante et des stratégies seront mises de l'avant pour tenter de la contrer en front commun.

Enfin, la diversité des services définit l'âme du Patro; mais c'est aussi ce qui apporte son lot de défis, lesquels ont été identifiés dans la démarche de réalisation des plans d'action 2022-2023 par les directions des services à la communauté. Des pistes de réflexions innovantes ont été apportées et seront mises en œuvre par une équipe mobilisée afin de répondre aux besoins en constante évolution de la clientèle diversifiée qui fréquente le Patro et pour perpétuer la mission, celle de faire du bien.

Camp O'Carrefour

Le Camp O'Carrefour a pour mission d'offrir des répits de fin de semaine et des camps de vacances estivaux aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un multihandicap.

Dans un environnement naturel et stimulant, avec des installations adaptées, des accompagnateurs attentionnés offrent aux campeurs des moments magiques. Les répits et les camps sont des pauses qui permettent aux parents ainsi qu'aux enfants, adolescents et adultes qui y participent de reprendre leur souffle par rapport à leur quotidien rempli de défis.

Pour soutenir sa mission, le camp offre des installations à la population pour des locations lorsque le site ne reçoit pas de clientèle. Il va sans dire que les événements des 2 dernières années ont grandement affecté cette source de financement.

Nous accueillons aussi, pendant la période estivale, des jeunes de Limoilou qui sont inscrits au camp de jour du Patro Roc-Amadour, une autre activité qui a subi les contrecoups de la situation sanitaire.



Faits saillants 2021 | 2022

Services, programmes et activités

Les camps et répits

Le retour vers des groupes plus nombreux et des mesures sanitaires allégées sont les bienvenus pour les intervenants et surtout pour les utilisateurs des services reliés à la mission. La bienveillance et la proximité qui sont propres au type d'intervention dont a besoin la clientèle sont beaucoup plus faciles à créer et à vivre. La magie peut opérer plus librement.

Le retour des locations externes

Le retour vers la normale pour les locations externes a été ponctué de réservations suivies d'annulations et cela, jusqu'à la période des fêtes de Noël. Cependant, depuis janvier, d'anciens locataires retrouvent avec bonheur les locaux et l'environnement du camp tandis que de nouvelles personnes les découvrent pour la première fois.

Ressources humaines, physiques et financières

Deux départs

Au cours de l'année 2021-2022, le Camp O'Carrefour a vécu le départ de deux de ses piliers. Le frère Émile Lafond r.s.v., directeur adjoint, a pris sa retraite et Mme Christiane Bernard, adjointe administrative, est allée relever de nouveaux défis.

En plus d'être la mémoire du Camp, ces deux personnes ont été, au cours des 10 dernières années et un peu plus, une présence accueillante et bienveillante pour tous les visiteurs reliés de près ou de loin à la mission du Camp. Merci beaucoup pour le travail accompli et le cœur que vous y avez mis. Bonne route à vous deux!

Changement à la coordination

Myriam Levasseur a quitté après un an à la coordination. Elle a été remplacée par Samantha Stubbert-Thibaudeau qui travaillait déjà comme accompagnatrice au camp. Nous tenons à remercier Myriam pour son travail et son professionnalisme.

Un poste de directeur permanent

Une nouvelle ressource à temps plein a été embauché pour prendre le relais comme directeur du camp. Martin Deschênes, qui travaillait au Patro Roc-Amadour depuis plus de dix ans, a accepté de relever le défi. Il est résident de l'île d'Orléans depuis plus de trente ans et il a une grande expérience dans le monde communautaire.

Nouveau mode de paiement

Au grand plaisir de plusieurs, un nouveau mode de paiement pour les parents et autres utilisateurs du camp a été mis en place via le réseau internet (Interac et virement bancaire) et ce, depuis mars dernier.



Défis 2022 | 2023

- Contrer la pénurie de main d'œuvre pour assurer la réalisation de la mission actuelle (répits et camps) et développer de nouveaux projets.
- Intégrer un outil informatique performant pour la gestion des inscriptions et des locations afin d'en faciliter le suivi.
- Assurer le rayonnement du camp et de sa mission dans l'environnement social et économique de l'Île d'Orléans.

En conclusion | Le Camp O'Carrefour a une mission qui souffre de ne pas être connue localement. Nous le constatons fréquemment lors que nous abordons le sujet avec les gens de l'île. Lorsque nous présentons le camp, les gens sont enchantés, voire ébahis, de constater l'accompagnement que nous réalisons auprès de la clientèle que nous desservons.

Notre engagement à nous faire connaître par différentes actions (portes ouvertes, participation à des comités divers sur le territoire, présence dans les médias locaux) ne pourra qu'aider à favoriser cette connaissance. Nous espérons que cet état de fait nous aidera à réaliser le plein déploiement de nos actions par le soutien de la communauté et ce, de multiples façons.



Partenaires

AIDANT (L')

AL-ANON

ALCOOLIKES ANONYMES

ASSOCIATION DES CAMPS DU QUÉBEC

ASSOCIATION RÉGIONALE DE LOISIR POUR

PERSONNES HANDICAPÉES

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR LE LOISIR DES
PERSONNES HANDICAPÉES

AUTISME QUÉBEC

AUTRE AVENUE (L')

CAAL (COMITÉ D'ACTION ALIMENTAIRE DE LIMOILOU)

CENTRAIDE QUÉBEC ET CHAUDIÈRE-
APPALACHES

CENTRE COMMUNAUTAIRE JEAN-GUY DROLET

CENTRE COMMUNAUTAIRE MGR MARCOUX

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE ROC-AMADOUR

CENTRE DE PÉDIATRIE SOCIALE DE QUÉBEC

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-
NATIONALE (CIUSSS)

COLLÈGE FRANCOIS-DE-LAVAL

COMMISSION SCOLAIRE DE LA CAPITALE

CONFÉRENCE ST-VINCENT-DE-PAUL DE STE-
MARGUERITE-BOURGEOYS

CONSEIL DE QUARTIER LAIRET

CRDI DE QUÉBEC

ÉCOLE PRIMAIRE DE LA GRANDE-HERMINE

ÉCOLE PRIMAIRE DES JEUNES-DU-MONDE

ÉCOLE PRIMAIRE DOMINIQUE-SAVIO

ÉCOLE PRIMAIRE ST-ALBERT-LE-GRAND

ÉCOLE PRIMAIRE ST-FIDÈLE

ÉCOLE PRIMAIRE ST-ODILE

ÉCOLE PRIMAIRE ST-PAUL-APÔTRE

ÉCOLE SECONDAIRE CARDINAL-ROY

ÉCOLE SECONDAIRE DE LA CITÉ

ÉCOLE SECONDAIRE JEAN-DE-BRÉBEUF

ÉCOLE SECONDAIRE LA COURVILLOISE

FABRIQUE DE LA PAROISSE STE-MARGUERITE-
BOURGEOYS

INITIATIVE 1-2-3 GO LIMOILOU

INSTITUT SUR LE VIEILLISSEMENT ET LA

PARTICIPATION SOCIALE DES AÎNÉS (IVPSA)

MOTIVACTION JEUNESSE

PATRO DE CHARLESBOURG

PATRO D'OTTAWA

PATRO DE JONQUIÈRE

PATRO LAVAL

PATRO DE LÉVIS

PATRO VILLERAY

RÉSIDENCES ROC-AMADOUR I ET II

Bienfaiteurs et donateurs



ALEX COULOMBE
 ANCIEN(NES) DU CHÂTEAU FRONTENAC (LES)
 AQUARIUM DU QUÉBEC
 ASSOCIATION DES ANCIENS(NES) DU PATRO
 ROC-AMADOUR
 ASSOCIATION DES ZOUAVES DE QUÉBEC
 BEAUPORT / STE-FOY NISSAN
 MARCEL BÉRUBÉ, GROUPE PERSPECTIVE
 BINGO DE LA CAPITALE
 BOUCHER LORTIE
 BOUCHERIE HUOT
 CAISSE DESJARDINS DE LIMOILOU
 CANADIAN TIRE VANIER
 CANON
 CAPITALES DE QUÉBEC
 CAPITALE NISSAN
 CAPITOLE DE QUÉBEC
 CAPUCINS DU QUÉBEC
 CÉGEP DE LIMOILOU
 CENTRE DE SANTÉ DENTAIRE DRE JOSÉE POULIN
 CENTRE VIDÉOTRON
 CG TECH
 CHARTON & HOBBS
 CHÂTEAU FRONTENAC
 CLUB DE GOLF LA TEMPÊTE

CLUB DE GOLF ROYAL QUÉBEC
 CLUB RICHELIEU QUÉBEC ANCIENNE-LORETTE
 COOPÉRATIVE FUNÉRAIRE DES DEUX RIVES
 CSF INC., TRADUCTION ET SERVICES
 LINGUISTIQUES
 DALCON
 DANS LA JUNGLE DU RÉSEAUTAGE
 DÉPUTÉ DE JEAN-LESAGE M. SOL ZANETTI
 DÉPUTÉE FÉDÉRALE DE BEAUPORT-LIMOILOU MME
 JULIE VIGNOLA
 DESJARDINS ENTREPRISES QUÉBEC-PORTNEUF
 ÉCOLE DE CIRQUE DE QUÉBEC
 EDDYFI TECHNOLOGIES
 EMBALLAGES L. BOUCHER INC. (LES)
 EMPLOI D'ÉTÉ CANADA
 EMPLOI QUÉBEC
 ENTERPRISE (LOCATION DE VOITURE)
 ENTRAIDE DIABÉTIQUE
 ANDRÉ LAMBERT (FILS DE PUB)
 FONDS TD
 FONDATION BON DÉPART – CANADIAN TIRE
 FONDATION DE LA FÉDÉRATION DES MÉDECINS
 SPÉCIALISTES DU QUÉBEC
 FONDATION DE LA VIEILLE-CAPITALE
 FONDATION DES CANADIENS POUR L'ENFANCE

FONDATION FAMILLE JULES-DALLAIRE
FONDATION LÉPINE CLOUTIER/ATHOS
FONDATION LUCIE ET ANDRÉ CHAGNON
FONDATION MARCEL DESLAURIERS
FONDATION MAURICE TANGUAY
FONDATION MOBILIS
FONDATION PÈRE RAYMOND-BERNIER, S.V.
FONDATION QUÉBEC PHILANTHROPE
FONDATION RICHELIEU QUÉBEC-ANCIENNE-LORETTE
FROMAGERIE BERGERO
GESTION JALEB
GFS
GOUVERNEMENT DU CANADA
GREEN SHIELD CANADA
GROUPE JD BOISCHATEL
HÔTEL DE GLACE (L)
VILLAGE VACANCES VALCARTIER
HÔTEL LE CONCORDE QUÉBEC
HÔTEL MORTAGNE
IGA DES SOURCES CHARLESBOURG
IGA EXTRA LEBOURGNEUF
INDUSTRIELLE ALLIANCE
JEUNESSE CANADA AU TRAVAIL
LA CAGE BRASSERIE SPORTIVE
LA CAPITALE ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS
LA FORFAITERIE
LA SEIGNEURIE DU TRITON
MAXI BEAUPORT-CLÉMENCEAU
MCCARTHY TÉTRAULT
MÉCHOUI LECHASSEUR
MICHEL BELL
MOBILIER MBH
MOISSON QUÉBEC
NATREL / AGROPUR
NICOLAS ST-CYR, ÉVALUATEUR AGRÉÉ
PALAIS MONTCALM
PASSE-TEMPS 3000
PÂTISSERIE MICHAUD
PEPS
PHYSIOTHÉRAPIE ET MÉDECINE DU SPORT PCN
PICARD, SIRARD, POITRAS S.E.N.C, AVOCATS
PLONGÉE CAPITALE
PPS CANADA
PRODUCTIONS MARCEL FRADET (LES)
PROLUDIK
PROVIGO PASCAL BOURBOIN
QSL
RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON
RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES
RENDEZ-VOUS LIMOILOU
RESTAURANT LA PIAZZETTA
REMPARTS DE QUÉBEC
RESTAURANT A&W
RESTAURENT LE D'ORSAY
RESTO PLAISIRS
ROC GYMS
SALLE ALBERT-ROUSSEAU
SEPAQ
SIGNE D'ESPOIR
SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE DU QUÉBEC
SOS TECHNOLOGIES ACTION URGENCE
STATION TOURISTIQUE DUCHESNAY
TANGUAY
TELUS
TENNIS CANADA
TOURNOI INTERNATIONAL HOCKEY PEE-WEE
TREMBLAY, COSSETTE, GAUDREAU & ASS. S.E.N.C.R.L
UNILIVER
UNITÉ DE LOISIR ET DE SPORT (ULS) DE LA CAPITALE-NATIONALE
VALEURS MOBILIÈRES DESJARDINS
VILLAGE VACANCES VALCARTIER
VILLE DE QUÉBEC
ZOÉ COMMUNICATIONS

Au  de Limoilou depuis 1948

Patro *Roc-
Amadour*

Pour communiquer avec nous

Par courriel

info@patro.roc-amadour.qc.ca

Par téléphone

418 529-4996

Par télécopieur

418 529-4841

Par la poste

2301, 1^{re} Avenue,
Québec (Québec)
G1L 3M9

